ARTIKEL 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Atlas Bewindvoering B.V., kantoorhoudende te Geleen, Postbus 166, 6170 AD te Stein

- Cliënt: een onder bewind gestelde voor wie Atlas Bewindvoering B.V tot bewindvoerder is benoemd of andere cliënten met wie Atlas Bewindvoering B.V. een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning is aangegaan;

- bezwaar : een mondelinge of schriftelijke aan Atlas Bewindvoering B.V. ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Atlas Bewindvoering B.V.;

- klacht : een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Atlas Bewindvoering B.V. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Atlas Bewindvoering B.V.;

ARTIKEL 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Atlas Bewindvoering B.V. te Stein.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Zo nodig is Atlas Bewindvoering B.V. de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Correspondentie kan worden gericht aan Atlas Bewindvoering B.V., Postbus 80, 6440 AB Stein.

ARTIKEL 3

- Bezwaren worden door Atlas Bewindvoering B.V. vastgelegd in een register.

- Bezwaren worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom de dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.

- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen waarbij wordt getracht om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.

- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij een nieuwe klacht indienen.

ARTIKEL 4

- Klachten worden door Atlas Bewindvoering B.V. geregistreerd in een register.

- Klachten worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom de dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.

- De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.

- Atlas Bewindvoering B.V. gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Atlas Bewindvoering B.V. zich heeft verbonden.

- De klager wordt schriftelijke en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.

- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

- Binnen 6 weken na indiening moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

ARTIKEL 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Indien de klager het hier niet mee eens is , kan hij/zij voor onder bewind/mentor klachten in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders, Dorpstraat 24 ab, 2912 CB Nieuwekerk a/d IJssel

ARTIKEL 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

ARTIKEL 7

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

ARTIKEL 8

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.